

Sophos UTM 9支持计划指南

Sophos UTM支持服务

Sophos远程以太网设备，Sophos接入点

选择您的支持级别

作为UTM 9的使用客户，您可在两个Sophos UTM 9技术支持计划中作出选择。查看对XG防火墙产品的支持请参阅XG防火墙支持计划上的信息

- 购买UTM 9基本许可证的时候UTM 9 Web 即被包括。支持一年内退换硬件。此计划提供无限制的自助式网上支持，例如Sophos知识库以及用户论坛。
- UTM 9 高级版用户 可直接从Sophos支持工程师处获得24/7的技术支持。你也可享受软件自动更新、升级以及硬件高级置换服务。

Sophos支持包含的服务

- 软件更新 包括自动下载及新软件的安装。更新也扩展至带有管理通知的模式更新。
- 技术支持 表现为Sophos支持工程师通过邮件、网络会议或电话给予您24/7的服务。

Sophos UTM设施硬件更换

- 退换 要求客户自负风险及费用将问题设备送回Sophos。问题设备一经收悉，替换设备即刻发出。如果客户收到破损设备，购买日期起的30天内，随时可享受预付款服务。硬件退换一年有效。
- 硬件高级置换 指Sophos在收到通知及退货号的24小时内自费发出替换设备。UTM高级版使用期间享受全天24小时的预付款服务。合同年限可选，1年、3年或5年。顾客自担风险将设备送回Sophos。

支持级别

	UTM 9 Web	UTM 9 高级版
实用性	基本许可证	高级支持合同
软件更新		
软件发布	手动更新	自动更新
模式更新	-	软件购买包括
技术支持		
服务时间	-	通过电话与邮件24/7支持
支持论坛/知识库	是	是
硬件更换*		
交换服务	退换	高级置换

*硬件保修期持续时间。

Sophos RED设备保证书

Sophos RED设备包括制造商为期一年的有限保修服务（标准服务）。任何不利于Sophos伙伴（用户设备购买处）的相关法定保证期索赔均是独立的；用户任何其它法定或合同索赔不受影响的同时还具有独立性。

制造商的有限保修期自Sophos合作伙伴将产品销售给客户的一刻起或自Sophos初次交付此设备后最近三个月起。保修期内，RED设备出现材料、构造、制造缺陷，用户享有以上所描述的退换硬件服务。

如需延长保修期，您可以通过购买为期两年的延保时间。问题设备无论处于原保修期时间区间还是处于延保期时间区间，Sophos都将按照高级置换服务相关准则进行替换。

Sophos接入点支持服务

Sophos接入点的技术支持、软件更新、硬件置换服务将根据Sophos接入点关联的Sophos UTM 9设备支持合同进行提供。UTM高级支持在Sophos UTM设施配备的UTM高级支持合同规定时间内提供。

Sophos硬件置换通则

置换部件可为全新状态亦可为价值大于等于新部件的翻修部件。设备配备有生效中的制造商保证书（RED设备）或支持服务合同，客户才有资格接受置换硬件。在把问题设备运送回Sophos之前，客户首先应该联系Sophos支持人员以获取退货号。不利于Sophos伙伴的法定保证期索赔不受影响。

如果Sophos 14天内未收到问题设备，客户将按照当时设备的价格进行赔付。Sophos还将保留为丢失配件索赔的权利。

美国 and 全球销售处
电话: +44 (0)8447 671131
电子邮件: sales@sophos.com

北美销售处
免费电话: 1-866-866-2802
电子邮件: nasales@sophos.com

澳大利亚和新西兰销售处
电话: +61 2 9409 9100
电子邮件: sales@sophos.com.au

亚洲销售处
电话: +65 62244168
电子邮件: salesasia@sophos.com